Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Нижегородский институт управления – филиал РАНХиГС
(наименование института (факультета))
Кафедра философии, социологии и психологии управления
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНО
Директор Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС

Парамонов Александр Васильевич
Подписано цифровой подписью: Парамонов Александр Васильевич
Дата: 2024.04.23 17:04:42 +03'00'

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

«Региональное управление»
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ, реализуемой с применением электронного (онлайн) курса

Б1.О.08 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код и наименование направления подготовки)
очная, заочная
(форма обучения)

Год набора – 2024

Нижний Новгород, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 4
3. Содержание и структура дисциплины 5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 14
6. Методические материалы по освоению дисциплины 19
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети интернет 20
7.1. Основная литература 20
7.2. Дополнительная литература 22
7.3. Нормативные правовые документы 23
7.4. Интернет-ресурсы 23
7.5. Иные источники 24
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 24

Авторы-составители:

Доцент кафедры общественных связей и медиаполитики, кандидат филологических наук, доцент *(ученая степень и(или) ученое звание, должность, наименование кафедры)*	Богословская В.Р. *(Ф.И.О.)*
Заведующий кафедрой организационного проектирования систем управления РАНХиГС, докт.соц.наук, доцент *(ученая степень и(или) ученое звание, должность, наименование кафедры)*	Литвинцева Е.А. *(Ф.И.О.)*
Доцент кафедры организационного проектирования систем управления РАНХиГС, канд.соц.наук, доцент, *(ученая степень и(или) ученое звание, должность, наименование кафедры)*	Рыбакова И.Н. *(Ф.И.О.)*
Доцент кафедры организационного проектирования системуправления РАНХиГС, канд.соц.наук, доцент, *(ученая степень и(или) ученое звание, должность, наименование кафедры)*	Скипетрова Т.В. *(Ф.И.О.)*
Доцент кафедры организационного проектирования системуправления РАНХиГС, канд.социол.наук, доцент, *(ученая степень и(или) ученое звание, должность, наименование кафедры)*	Широкова О.В. *(Ф.И.О.)*
Доцент кафедры философии, социологии и психологии управления, канд.пед.наук, доцент *(ученая степень и(или) ученое звание, должность, наименование кафедры)*	Криворотова Т. А. *(Ф.И.О.)*
Доцент кафедры государственного управления и менеджмента, канд. социол. наук, доцент *(ученая степень и(или) ученое звание, должность, наименование кафедры)*	Посохова М.А. *(Ф.И.О.)*
И.о. заведующего кафедрой философии, социологии и психологии управления, канд.социол.наук *(ученая степень и(или) ученое звание, должность, наименование кафедры)*	Шангин Н.В. *(Ф.И.О.)*

РПД Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере одобрена на заседании кафедры философии, социологии и психологии управления.

Протокол № 7 от 05.02.2024.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Способен осуществлять эффективную коммуникацию, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), при решении задач профессиональной деятельности, используя современные цифровые технологии
ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ОПК-4.1	Способен применять и внедрять современные информационно-коммуникационные технологии в органах власти при решении задач профессиональной деятельности
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-8.1	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, устанавливать и развивать их в профессиональной сфере

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» входит в раздел дисциплин обязательной части ОП ВО. Общая трудоемкость дисциплины (модуля) в зачетных единицах – 3 (108 академических часов /81 астрономический час).

Компетенции, сформированные в процессе изучения дисциплины Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере в дальнейшем необходимы для изучения следующих дисциплин, предусмотренных учебным планом: Б1.О.09 «Проектное управление и администрирование», Б1.В.05 «Публичная политика и институты гражданского общества», Б1.В.06 «Управление развитием регионов и муниципальных образований».

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; форма (ы) промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом:

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Всего
Очная форма обучения		
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		*16*
лекционного типа (Л)		*4*
практического (семинарского) типа (ПЗ)		*4*
консультация		
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		*88*
Промежуточная аттестация	форма	*Зачет*
	час.	*4*

	Общая трудоемкость (час. / з.е.)	*108/3*
Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Всего
Заочная форма обучения		
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		*12*
лекционного типа (Л)		*4*
практического (семинарского) типа (ПЗ)		*8*
консультация		
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		92
Промежуточная аттестация	форма	*Зачет*
	час.	*4*
	Общая трудоемкость (час. / з.е.)	*108/3*

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Таблица 2.

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Деловая коммуникация как феномен коммуникологии	8					8	О
Тема 2	Структура, виды и формы деловой коммуникации	8					8	О
Тема 3	Стратегии и тактики деловой коммуникации	11	1		2		8	КР
Тема 4	Система внутренней коммуникации организации	11	1		2		8	КР
Тема 5	Система внешней коммуникации организации	10					10	О, КР
Тема 6	Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации	11	1				10	О
Тема 7	Особенности публичной деятельности государственных служащих	11	1				10	О
Тема 8	Этика деловой коммуникации	12	2		2		8	О, КР
Тема 9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	10			2		8	О
Тема 10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	12	2				10	О
Консультация								
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего (в		**3/108/81**	**8/6**		**8/6**		**88/66**	**4/3**

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КСР		
з.е./акад.часах/астр.часах):								
Заочная форма обучения								
Тема 1	Деловая коммуникация как феномен коммуникологии	10	2				8	О
Тема 2	Структура, виды и формы деловой коммуникации	8					8	О
Тема 3	Стратегии и тактики деловой коммуникации	10			2		8	КР
Тема 4	Система внутренней коммуникации организации	8					8	КР
Тема 5	Система внешней коммуникации организации	10					10	О, КР
Тема 6	Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации	12			2		10	О
Тема 7	Особенности публичной деятельности государственных служащих	12	2				10	О
Тема 8	Этика деловой коммуникации	12			2		10	О, КР
Тема 9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	12			2		10	О
Тема 10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	10					10	О
Консультация								
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего (в з.е./акад.часах/астр.часах):		**3/108/81**	**4/3**		**8/6**		**92/69**	**4/3**

Примечание:

** – при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;*

*** - формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), контрольные задания (КР).*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии

Коммуникация как объект исследования современной науки. Многообразие точек зрения на проблему коммуникации. Типы значений коммуникации. Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации. Коммуникология как наука о коммуникационных процессах. Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации. Деловая коммуникация в системе коммуникативного знания. Содержание и особенности делового общения.

Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури. Функционально-ролевой характер деловой коммуникации. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие коммуникации. Основные формы деловой коммуникации, их особенности

Тема 3. Стратегии и тактики деловой коммуникации

Стратегии и тактики речевого воздействия (модель О. Иссерс). Деловая риторика: основные принципы и правила коммуникации. Структура публичного выступления. Правила подготовки выступлений. Оценка обстановки и состава слушателей. Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы. Анализ поведения оратора. Психологические барьеры и их преодоление. Средства и приемы управления аудиторией.

Тема 4. Система внутренней коммуникации организации

Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды коммуникаций. Управленческие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Статусные позиции в организации. Иерархия в организации. Делегирование полномочий. Принципы делегирования полномочий. Формальные и неформальные связи в организации. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры. Основные принципы и этапы организации деловых переговоров. Межличностные коммуникации в организации. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства. Организационная культура: основные подходы к изучению и типы организационных культур. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Тема 5. Система внешней коммуникации организации

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations. Целевая аудитория и ее характеристики. Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией. Общественность как объект коммуникационного воздействия. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. Социальное значение PR-коммуникации органов власти и общественности.

Тема 6. Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации

Формирование имиджа как цель позиционирования в деловой коммуникации. Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа.

Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация. Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг. Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих. Значение делового имиджа. Формирование имиджа: стратегия и тактика. Структура имиджа. Этапы имиджмейкинга.

Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия.

Тема 7. Особенности публичной деятельности государственных служащих

Публичная деятельность государственных служащих. Этапы подготовки публичного выступления. Деловая беседа: возможности и ограничения. Совещание: виды и сценарии проведения. Пресс-конференция: особенности организации и участия. Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Специфика планирования и правила проведения вебинаров. Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной службы.

Тема 8. Этика деловой коммуникации

Основные принципы этики деловых отношений. Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России: принципы личности и принципы профессионала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли. Служебная этика руководителя. Методы достижения авторитета. Корпоративная этика и принятие решений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Тема 9. Особенности деловой коммуникации на иностранном языке.

Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами. Употребление стандартных оборотов и устойчивых словосочетаний при устном деловом общения на иностранном языке. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях. Расхождение этикетных норм. Особенности письменного делового общения на иностранном языке. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами. Правила оформления различных видов документации на иностранном языке, с учетом лингвокультурных особенностей стран изучаемого языка. Основные аспекты делового письма на иностранном языке, языковые клише, устойчивые выражения и словосочетания. Составление резюме и прохождение собеседования (интервью) на иностранном языке. Подготовка и защита деловых презентации на иностранном языке.

Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху

Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе. Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0. Корпоративный web-сайт – как инструмент эффективных коммуникаций. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях. Проведение переговоров встреч, конференций, форумов в формате конференц-коллов, аудио- и видеосовещаний и др. Поведение и коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности

социальных медиа для органов власти. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» и ее подпрограмм. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере » используются следующие **методы текущего контроля успеваемости** обучающихся:

Таблица 3.

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Деловая коммуникация как феномен коммуникологии	О
Тема 2. Структура, виды и формы деловой коммуникации	О
Тема 3. Стратегии и тактики деловой коммуникации	КР
Тема 4. Система внутренней коммуникации организации	КР
Тема 5. Система внешней коммуникации организации	О, КР
Тема 6. Персональное и корпоративное позиционирование в деловой коммуникации	О
Тема 7. Особенности публичной деятельности государственных служащих	О
Тема 8. Этика деловой коммуникации	О, КР
Тема 9. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	О
Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху	О

*Примечание: * – при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом; ** - формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), контрольные задания (КР).*

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Материалы текущего контроля по теме 1.

Вопросы для опроса

1. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
2. Социокультурные основы деловых коммуникаций.
3. Сущность понятия «коммуникационный менеджмент».
4. Стратегическое и тактическое управление коммуникациями.
5. Эффективность коммуникационной политики и ее реализация

Материалы текущего контроля по теме 2.

Вопросы для опроса

1. Коммуникации: понятие и сущность.
2. Функции коммуникации.
3. Каналы и виды коммуникации.
4. Символический характер коммуникации
5. Вербальная и невербальная коммуникация.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация.
8. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
9. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных.

Материалы текущего контроля по теме 3.

Примерные задания для выполнения контрольной работы

Задание 1. Раскройте содержание понятия «невербальная коммуникация», определив его роль в системе деловой коммуникации

Задание 2. Изучите книгу А. Пиза «Язык телодвижений». Расшифруйте основные жесты и позы выступающих, заполнив таблицу:

№№	*Жесты и позы выступающих*	*Интерпретация*
1	Вертикальная жестикуляция, указующие жесты, рубящие жесты ребром ладони	
2	Жесты в горизонтальном направлении	
3	Вес тела на обеих ногах при расстоянии не более 20 см с равноправным распределением веса тела	
4	Вес тела на одной ноге, нечастая смена поз	
5	Провисание на одной ноге	
6	Носки ног заметно повернуты наружу, выпячен живот	
7	Носки ног повернуты внутрь	
8	Частая смена основной опорной ноги	
9	Широко расставленные ноги	
10	Поднимание на носки	
11	Одна или обе руки спрятаны в карманах	
12	Опора руками на стол, спинку стула, трибуну	
13	Стоять подбоченясь	
14	Рука сжимается в кулак	
15	Руки, заведенные за голову	
16	Руки, заложенные за спину	
17	Руки, прикладываемые к груди	
18	Стирающее движение руки по лбу	
19	Прикосновение к носу, губам или подбородку	
20	Протирание очков, поиск носового платка или сигарет с похлопыванием по карманам	
21	Ухватиться за край пиджака, пуговицу, другую руку	
22	Пальцы сложены в «щепотку» ладонью вверх, но потирают друг друга и рука остается на месте	
23	Пальцы сложены в «щепотку» ладонью вверх, рука слегка согнута в локте, при этом совершаются частые движения от себя и к себе за счет разгибания и сгибания локтя	

Задание 3. Используя известные Вам источники информации, выделите основные жесты и позы слушателей, указав их значение.

Задание 4. Понаблюдайте за взаимодействием аудитории и спикера в реальной жизни. Опишите одну из ситуаций с последующей расшифровкой сигналов невербальной коммуникации.

Материалы текущего контроля по теме 4.

Примерные задания для выполнения контрольной работы

Задание 1. Дайте определение понятию «метаязык». Назовите его функции. Поясните особенности метаутверждений. Потренируйтесь в их использовании при заполнении таблицы:

Метаутверждение	***Толкование***
Не то чтобы я вам не верил...	
Надеюсь, я вам не помешал...	
Разумеется, я не обиделся. Я воспринял все как шутку.	
Да, совещание было на редкость удачным, мы рассмотрели много важных вопросов и обменялись мнениями.	
Вне всякого сомнения, вы сознаете, что должны поступить правильно.	
Вам было нелегко найти нас?	

Задание 2. Подберите метаутверждения сообразно предлагаемым характеристикам

Типичные слова и выражения метаязыка	*Характерные особенности содержания*
	Собеседник далеко не так правдив, честен и искренен, как он утверждает
	Используются для того, чтобы снизить важность слов, которые последуют за ними: «Я отниму всего лишь пять минут»
	Используется людьми, которые привыкли к неудачам или не хотят прилагать усилий для выполнения задания: «Я попытаюсь»
	Используются при вмешательстве в чужие дела
	Предваряют важную информацию: речь начинается с какой-то несущественной информации, а затем используются связующие выражения для перехода к тому, что действительно хочет сказать собеседник
	Сопровождаются описанием подлинных чувств говорящего. «Я не хочу показаться подозрительным» свидетельствует о его подозрительности, «Я не хочу показаться сплетником» говорит о его склонности посплетничать
	Свидетельствуют о лживости последующих слов.
	Подчеркивают собственную значимость человека и его желание самоутвердиться, предваряют некую глубокую мысль, которой он собирается осчастливить слушателя
	Используются в качестве предисловий к отказу от предложения.
	Попытка оправдать собственные неэтичные действия или подобные поступки кого-либо другого.

Материалы текущего контроля по теме 5.

Вопросы для опроса

1. Личность как субъект деловых коммуникаций
2. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
4. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации.
5. Процесс выработки личного «коммуникативного стиля».
6. Показатели ее оценивания профессиональной коммуникативной компетентности.
7. Факторы, влияющие на социальную перцепцию в коммуникативном процессе.

8. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации.

9. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.

Примерные задания для выполнения контрольной работы

Задание 1. Определите роль манипулиции в коммуникативном процессе, ответив на предлагаемые вопросы:

- Что такое манипуляция и как её распознать?
- Каковы особенности манипуляций в общении и деловых коммуникациях?
- Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
- Как следует противостоять манипулятору?
- Как манипуляция влияет на имидж делового человека?

Задание 2. Изобразите графически манипулятивные роли по Эрику Берну, определив их структурно-функциональные характеристики

Задание 3. Заполните приведенную ниже таблицу:

№	*Вид манипуляции*	*Основные черты*	*Способ защиты от манипуляции и его характеристика*

Материалы текущего контроля по теме 6.

Вопросы для опроса

1. Управленческие коммуникации в организации.
2. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
3. Принципы организации деловых коммуникаций.
4. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.
5. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства.
6. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.
7. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Материалы текущего контроля по теме 7.

Вопросы для опроса

1. Внешняя среда как источник возможностей и угроз для организации.
2. Анализ основных стейкхолдеров: целевые аудитории, общественность, конкуренты, партнеры, правительственные организации.
3. Формы коммуникаций организации с внешней средой
4. Общественность как объект коммуникационного воздействия.
5. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
6. Коммуникации организации с властными структурами.
7. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления.

8. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.

Материалы текущего контроля по теме 8.

Вопросы для опроса:

1. Общая характеристика ведения деловых переговоров.
2. Основные блоки модели управления переговорным процессом.
3. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров.
4. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров.
5. Логика и аргументация в деловой коммуникации.
6. Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них.
7. Коммуникационные конфликты
8. Переговоры и управление коммуникационными конфликтами

Примерные задания для выполнения контрольной работы

Задание 1. Изучите предложенный ниже список понятий, характеризующих содержание и этапы переговорного процесса. Соотнесите представленные дефиниции с поэтапным алгоритмом ведения переговоров, зафиксировав результаты в таблице.

Определение целей переговоров, установление психологического контакта, преодоление психологических барьеров в общении, определение программы максимум и программы минимум с точки зрения достижения целей, достижение соглашения, составление итоговых документов, оценка собственных сил, рефлексивный анализ целей противостоящей стороны, выявление сильных и слабых мест в позициях сторон, составление плана переговоров, определение состава участников, решение процедурных вопросов, оценка успешности переговоров, степень решения проблем на переговорах, изучение трудностей и путей их преодоления в ходе переговоров, взаимный поиск компромиссов, механизм выхода из переговорного тупика, возобновление переговоров, оценка приемлемости выдвигаемых другой стороной условий и требований, реализация стратегической линии на переговорах, использование возможностей переговоров по видам («уступки-сближения», «взаимные выгоды»), стиль поведения оппонентов на переговорах, особенности переговорного процесса, оценка ответных действий другой стороны, уточнение предмета переговоров, внесение корректив в позиции сторон.

Содержание переговорного процесса

№№	Этапы переговорного процесса	Характерные особенности
1	Этап подготовки	
2	Начальная стадия переговоров	
3	Основная стадия переговоров	
4	Заключительная стадия переговоров	
5	Анализ результатов достигнутых договоренностей	

Задание 2. Подберите и приведите в качестве примера описание переговоров из художественной литературы. Представьте анализ эффективности переговорного процесса, используя вопросы формализованного интервью:

1. Что получилось (не получилось) в ходе переговорного процесса?
2. Устраивает ли результат участников переговоров?
3. Что из намеченного было достигнуто?
4. Сильно ли отличается результат от того, на который рассчитывали переговорщики?
5. Что можно было бы сделать иначе?

6. Как далеко участники переговоров ушли от первоначальной позиции?
7. Что повлияло на исход переговоров в положительном смысле?
8. Кто из участников внес больший вклад в положительное развитие переговорного процесса?
9. Что повлияло на исход переговоров в отрицательном смысле?
10. Кто из участников внес больший вклад в отрицательное развитие переговорного процесса?
11. Были ли это переговоры, в которых выиграли обе стороны?
12. Если на этих переговорах не выиграл никто, то кто внес больший вклад в такой ход переговоров?
13. В чем выражалась слабость партнеров по переговорам?
14. В чем выражалась сила партнеров на переговорах?
15. Как можно определить стратегию переговоров у той и другой стороны?
16. Какие тактические приемы были использованы на переговорах?

Материалы текущего контроля по теме 9.

Вопросы для опроса:

1. Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке.
2. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения.
3. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами.
4. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
5. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами

Материалы текущего контроля по теме 10.

Вопросы для опроса:

1. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе.
2. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0.
3. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
4. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
5. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения.
6. Цифровой этикет: понятие и составляющие

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): проведение устного зачета, включающего теоретическую часть и практико-ориентированное задание, требующее демонстрации уровня владения умениями/навыками.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 4.

Код компонента освоения компетенции	Компонент освоения компетенции	Код промежуточного индикатора освоения компетенции	Промежуточный индикатор освоения компетенции	Критерий оценивания
УК-4.1	Способен осуществлять эффективную коммуникацию, в том числе на	ИУК-4.1	Использует различные виды и средства современных коммуникативных технологий на русском	Демонстрирует знание правил и возможностей применения коммуникативных

Код компонента освоения компетенции	Компонент освоения компетенции	Код промежуточного индикатора освоения компетенции	Промежуточный индикатор освоения компетенции	Критерий оценивания
	иностранном(ых) языке(ах), при решении задач профессиональной деятельности, используя современные цифровые технологии		и иностранном языках при решении задач профессиональной деятельности	технологий в условиях академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном языках. Применяет коммуникативные технологии для поиска, обмена информацией и установления профессиональных контактов.
ОПК-4.1	Способен применять и внедрять современные информационно-коммуникационные технологии в органах власти при решении задач профессиональной деятельности	ИОПК-4.1	Владеет навыками эффективной работы с информационно-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности	Структурирует информацию и составляет базы данных в сфере государственного и муниципального управления, используя информационно-аналитические и коммуникационные технологии
ОПК-8.1	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, устанавливать и развивать их в профессиональной сфере	ИОПК-8.1	Использует нормативно-правовое обеспечение и практический опыт при организации взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами	На основе анализа системы способен определить каналы взаимодействия, виды и характер коммуникаций; выполняет анализ основных проблем в сфере организации внутренних и межведомственных коммуникаций..

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень теоретических вопросов к зачету:

1. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации
2. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности.
3. Понятие коммуникации. Коммуникация как социальный процесс.
4. Структура деловой коммуникации. Функции и каналы коммуникации.
5. Виды, формы и уровни деловых коммуникаций.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Модели коммуникации: линейные, циклические, нелинейные, сетевые
8. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
9. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.

10. Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности.

11. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.

12. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления.

13. Формы деловых коммуникаций.

14. Основы деловой речи и язык служебных документов.

15. Виды и формы делового письма. Правила оформления

16. Личность как субъект общения. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.

17. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.

18. Выработка личного «коммуникативного стиля».

19. Социальная перцепция в коммуникативном процессе и факторы на нее влияющие.

20. Деловой имидж личности: составляющие и особенности формирования. Имидж государственного служащего.

21. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой.

22. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.

23. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией.

24. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.

25. Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды и формы внутренних коммуникаций.

26. Влияние стиля руководства и организационной культуры на внутриорганизационные коммуникации.

27. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

28. Общая характеристика ведения деловых переговоров: стратегия и тактика.

29. Коммуникационные конфликты. Диагностические схемы коммуникации в конфликте.

30. Специфика устного делового общения на иностранном языке.

31. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях и расхождение этикетных норм.

32. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.

33. Цифровой этикет: понятие и составляющие

Практико-ориентированные (практические) задания к зачету

УК-4.1 Способен осуществлять эффективную коммуникацию, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), при решении задач профессиональной деятельности, используя современные цифровые технологии

Задание 1. Определив особенности построения коммуникаций в переговорном процессе, заполните таблицу:

ВОПРОСЫ		
Тип	Ситуация	Пример
Открытые. Начинаются со слов «ЧТО», «КАК», «ГДЕ», ПОЧЕМУ», «КОГДА»		
Закрытые. Подразумеваютединственный ответ; «ДА» или		

«НЕТ».		
Альтернативные. Предполагается несколько вариантов ответа на выбор		
Блокирующие. Уточняют, конкретизируют		
Риторические. Не требуют ответ		

Задание 2. Заполните таблицу, определив сферу влияния на слушателей приемов оживления выступления перед целевой аудиторией

Приемы	*На что влияют?*
Апелляция к выгодам и мотивам	
Ссылки на известных и авторитетных лиц	
Яркие статистические примеры	
Шокирующие факты	
Вопрос к аудитории	
Использование наглядных средств	
Зрительный контакт	
Жесты	
Призыв к конкретным действиям	
Комплименты	
Слайды	
Аккуратная деловая одежда, соблюдение регламента, демонстрация уважения к слушателям	

Задание 3. Начальнику отдела поручили наладить систему прямой и обратной связи между сотрудниками по текущим вопросам. В условиях многозадачности это сделать весьма непросто. Помогите ему, включив в разрабатываемую модель взаимодействия современные цифровые инструменты

ОПК-4.1 Способен применять и внедрять современные информационно-коммуникационные технологии в органах власти при решении задач профессиональной деятельности

Задание 1. Приведите примеры нарушения этических норм интернет-коммуникации, каковы перспективы развития информационно-коммуникационных технологий в органах власти при выстраивании деловых коммуникаций?

Задание 2. Перечислите известные вам средства цифрового формата деловых коммуникаций. Определите их предназначение в осуществлении внутриорганизационных коммуникаций в ходе межличностного и межгруппового профессионального взаимодействия.

Задание 3. Вам предстоит подготовить выступление по защите проекта. Сформулируйте и запишите алгоритм успешного публичного выступления, обосновав, выбранную вами коммуникационную модель в работе с целевой аудиторией.

ОПК-8.1 Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, устанавливать и развивать их в профессиональной сфере

Задание 1. Вы - молодой специалист в пенсионном отделе областной администрации. Вы знаете, что обладаете правом брать один день в неделю на учебу для повышения квалификации. Вы решили воспользоваться предоставленным Вам правом для того, чтобы подготовиться к экзаменам на получение диплома по менеджменту. Однако Ваш начальник не подписал Ваше заявление, мотивируя свой отказ тем, что диплом по

менеджменту имеет весьма отдаленное отношение к сегодняшнему кругу Ваших обязанностей.

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

Задание 2 Вам поручено участие в Networking на одной из секций экономического форума. Обозначьте свои действия. Что будет отличать подобный вид коммуникации при общении с зарубежными партнерами?

Задание 3. В ходе взаимодействия на одном из совещаний по вопросам благоустройства городской среды Вам следует убедить коллег в правильности выбора места под детскую площадку на территории микрорайона. Простройте систему аргументаций, используя известные Вам механизмы убеждения

Шкала оценивания

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета без применения балльно-рейтинговой системы оценивания - посредством аттестационных испытаний в форме традиционного зачета.

Результаты промежуточной аттестации оцениваются: по бинарной системе оценивания («зачтено», «не зачтено»), или традиционной балльной системе оценивания.

Наряду с оцениванием учебных достижений обучающихся по принятой образовательной организации системе оценок и использованием ее при оформлении официальных дипломов Академии о высшем образовании, вводят повышенный («Excellent» и «Good») и базовый («Very good» и «Satisfactory») уровень оценок «отлично» и «хорошо» для использования при оформлении ЕПД, согласно Положению об оформлении и выдаче ЕПД.

Таблица 5.

Соответствие академической оценке

Академическая оценка		Оценка по шкале ESTS	
зачтено	отлично	Passed	A (Excellent)
			B (Very Good)
	хорошо		C (Good)
			D (Satisfactory)
	удовлетворительно		E (Sufficient)
не зачтено	неудовлетворительно	-	-

Критерии оценивания в ходе промежуточной аттестации

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся:

– если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение; учебные достижения и результаты текущего контроля успеваемости демонстрируют высокую степень сформированности соответствующих компетенций.

– если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет

теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; учебные достижения и результаты текущего контроля успеваемости демонстрируют хорошую степень сформированности соответствующих компетенций.

– если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ; учебные достижения и результаты текущего контроля успеваемости демонстрируют удовлетворительную степень сформированности соответствующих компетенций.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся:

– если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы; учебные достижения и результатами текущего контроля успеваемости демонстрируют низкую степень сформированности соответствующих компетенций.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические) и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Подготовка к лекции студентами заключается в следующем:

– повторить материал предыдущей лекции, прочитав его повторно;

– ознакомиться с темой предстоящей лекции (в рабочей программе учебной дисциплины);

– ознакомиться с учебными материалами по данной теме в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины или с электронными материалами, предложенными лектором;

– записать возможные вопросы, которые можно будет задать лектору.

Подготовка к практическим (семинарским) занятиям:

– внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины;

– подготовить развернутые ответы на вопросы, предложенные в рабочей программе дисциплины, для обсуждения;

– выполнить задания, если они предусмотрены в письменной форме;

– понять, что для вас осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее;

– готовиться к практическим (семинарским) занятиям можно как индивидуально, так и в составе малой группы;

– рабочую программу учебной дисциплины необходимо использовать в качестве основного ориентира в организации обучения;

– электронная версия рабочей программы по дисциплине размещена на сайте Нижегородского института управления, к которой предоставлен авторизованный доступ.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале

учебного курса необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем и тематикой письменных работ, а также методическими рекомендациями по их выполнению;
- перечнем вопросов к зачету.

Систематическое выполнение всех видов заданий на лекциях, практических занятиях, а также самостоятельная работа позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации**.**

Эффективность лекционных, семинарских и практических занятий по дисциплине во многом зависит от качества самостоятельной работы студентов, от их самоподготовки.

Часть времени, отведенного на самостоятельную работу должна использоваться на подготовку к аудиторным занятиям, другая часть на выполнение домашней работы, осмысление и оформление результатов практических занятий.

При подготовке к занятиям студенту полезно:

- изучить теоретический материал по данной теме (конспект занятия);
- ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем;
- выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию;
- составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;
- заниматься самостоятельным поиском дополнительной литературы по изучаемой теме.

В рамках данной дисциплины самостоятельная работа обучающихся включает самостоятельную работу с литературой.

Самостоятельная работа с исследовательской и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, сохраняется как важное звено самостоятельной работы в целом, но информационные технологии позволяют использовать как основу для самостоятельной работы не только печатную продукцию учебного или исследовательского характера, но и электронные издания, ресурсы сети Интернет – электронные базы данных, каталоги и фонды библиотек, архивов и т. д.

Самостоятельная работа по лекционному курсу дисциплины в основном выполняется в виде проработки учебного материала лекционных занятий из-за сложности материала, прочитанного ведущим преподавателем.

Самостоятельная работа по подготовке к семинару в основном выполняется в виде самостоятельного изучения учебного материала.

Для подготовки к семинарским занятиям, обучающимся предоставляется возможность самостоятельно заниматься на компьютерах оснащенных электронными учебниками и подключенных к интернету в библиотеке института.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. –

М.: Издательство Юрайт, 2022. – 433 с. Режим доступа: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-497799. – ЭБС «Юрайт».

2. Кастельс М. Власть коммуникации [Электронный ресурс] / Д. Кастельс; пер. с англ. Н.М. Тылевич. А.А. Архиповой; под науч. ред. А.И. Черных. – 3-е изд., эл. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. – 594 с. Режим доступа: https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/read?id=366913. – ЭБС «Znanium.com».

3. Колышкина Т.Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т.Б. Колышкина, И.В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 145 с. – Режим доступа: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/viewer/delovaya-kultura-499011. – ЭБС «Юрайт».

4. Колышкина Т.Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 145 с. – Режим доступа: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/viewer/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-491349. – ЭБС «Юрайт».

5. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М.Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 466 с. – Режим доступа: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/viewer/delovye-kommunikacii-488946. – ЭБС «Юрайт».

6. Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под редакцией В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 118 с. – Режим доступа: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/viewer/delovaya-etika-i-etiket-489964. – ЭБС «Юрайт».

7. Музыкант В.Л. Основы интегрированных коммуникаций: теории и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг: учебник и практикум для вузов / В.Л. Музыкант. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 475 с. https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/viewer/osnovy-integrirovannyh-kommunikaciy-teoriya-i-sovremennye-praktiki-v-2-ch-chast-1-strategii-effektivnyy-brending-490280. – ЭБС «Юрайт»

8. Пономарев Н.Ф. Коммуникационый менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики: учеб. пособие / Н.Ф. Пономарев – 2-е изд., стер. – М: Флинта. – 2016. – 125 с. – ISBN 978-5-9765-2241-1.

9. Ратников В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 459 с. – (Высшее образование). – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/509587

10. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. Культура речи. – М.: Кнорус, 2016. – 465 с.

11. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 460 с. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/511179

12. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью: Имидж, репутация, бренд: учеб. пособие для студентов вузов – Издательство «Аспект Пресс», 2017. – 159 с.

13. Чумиков А.Н. Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов [Электронный ресурс]: учебник / А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 343 с. – Режим доступа: https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/read?id=348165. – ЭБС «Znanium.com».

14. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. – 5-е изд., стер. – М.: Издательско-

торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. – 488 с. – Режим доступа: https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/read?id=358540. – ЭБС «Znanium.com».

15. Defining Public Administration: Selections from the International Encyclopedia of Public Policy and Administration / Editor in chief: Jay M. Shafritz. – Boulder (Colorado, USA): Westview Press, 2000. – x; 454 p.

7.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544033.

2. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 415 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00428-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535648.

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536717

4. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541184.

5. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540108 (дата обращения: 21.02.2024).

6. Основы теории коммуникации : учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536873

7. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540716.

8. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536170.

9. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536151 .

10. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537058.

7.3. Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ.

2. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (с изменениями на 21 июля 2014 года) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс: справочно-правовая система. 1997-2016. Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/

3. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.04.2021 №245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»

4. Российская Федерация. Законы. О государственной регистрации недвижимости Электронный ресурс : [федер. закон Рос. Федерации от 13.07.2015 № 218-ФЗ]: ред. от 31.12.2017. Режим доступа: Консультант Плюс. Законодательство. Версия Проф.

5. Российская Федерация. Законы. О приватизации государственного и муниципального имущества Электронный ресурс: [федер. закон Рос. Федерации от 21.12.2001 № 178-ФЗ]: ред. от 01.07.2017. Режим доступа: Консультант Плюс. Законодательство. Версия Проф.

6. Образовательный стандарт ФГБОУ ВО «Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденный приказом ректора Академии от 29.03.2021 г. № 01-3046 и разработанного на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1000 (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 28.08.2020 г., регистрационный №59530)

7.4. Интернет-ресурсы

1. Президент Российской Федерации: http://kremlin.ru Совет Федерации: http://www.council.gov.ru
2. Информационный канал Совета Федерации: http://www.akdi.ru/sf/ Государственная Дума: http://www.duma.gov.ru
3. Информационный канал Государственной Думы: http://www.akdi.ru/gd/inf_k.htm Конституционный суд России: http://ksrf.ru
4. Информационный канал Конституционного Суда России: http://www.akdi.ru/ks Верховный Суд России: http://www.supcourt.ru
5. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: https://digital.gov.ru/ru/
6. Сервер органов государственной власти РФ: http://www.gov.ru Правительство РФ: http://www.government.gov.ru
7. Уполномоченныйпо правам человека в Российской Федерации: http://www.ombudsman.gov.ru/

8. Генпрокуратура РФ: www.genproc.gov.ru ФЦП «Электронная Россия»: http://e-rus.ru ГАС «Управление: http://gasu.gov.ru/

9. Российская государственная библиотека: www.rsi.ru / Консультант Плюс: http://www.consultant.ru/

10. Гарант Сервис: http://www.garant.ru/

7.5. Иные источники

1. Электронные информационно-образовательные ресурсы Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС - http://sdo.niu.ranepa.ru/.

2. Ресурсы русского языка в практике речевых коммуникаций и делового взаимодействия в информационном обществе // Сборник научных статей студентов, магистрантов и преподавателей вуза в рамках изучения дисциплины «Мастерство делового взаимодействия». – Москва, 2017. – 314 с.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

8.1. Материально-техническая база

Перечень материально-технического обеспечения:

1. Учебные аудитории, оборудованные для проведения учебных занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, коллоквиумов, мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе мультимедийным оборудованием для демонстрации электронных презентаций и аудио- и видеоматериалов.

2. Компьютерные классы для выполнения групповых тестовых и иных заданий, а также для самостоятельной работы обучающихся оснащенные компьютерной техникой и обеспечением доступа к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

3. Специализированные аудитории и лаборатории.

4. Библиотека с обеспечением печатными изданиями или электронно-библиотечная система обеспечивающая доступ к электронным изданиям (электронная библиотека).

5. Читальный зал.

6. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV и др.

8.2. Информационные технологии, программное обеспечение:

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется информационные технологии и программное обеспечение:

1. Современная операционная система.
2. Kaspersky Endpoint Security (или аналог).
3. Средство просмотра файлов формата pdf.
4. Современные офисные средства (текстовые и табличные редакторы, средства работы с презентационными материалами и т.д.).
5. Архиватор 7-Zip.
6. Система дистанционного обучения.
7. Автоматизированная библиотечная система.

8.3. Информационные справочные системы:

1. https://www.urait.ru –Электронно-библиотечная система [ЭБС] Юрайт;

2. http://www.iprbookshop.ru – Электронно-библиотечная система [ЭБС] «IPR SMART» (ранее – IPRBooks)

3. https://e.lanbook.com - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Лань».

4. https://znanium.com - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Znanium.com».

5. https://www.book.ru - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Book.ru».

6. https://ibooks.ru - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «ibooks.ru».

7. https://www.ezproxy.ranepa.ru:2443/login?url=https://dlib.eastview.com/ – East View. Полные тексты российских научных и практических журналов, а так же газет центральной прессы России.

8. https://www.ezproxy.ranepa.ru:2443/login?url=https://grebennikon.ru/ - Полные тексты 38 научно-практических журналов по маркетингу, менеджменту, финансам и управлению персоналом ИД «Гребенников»

9. http://www.consultant.ru/ - Справочно-правовая система «Консультант».

10. http://www.garant.ru/ Справочно-правовая система «Гарант».